

## MONITORAGGIO SERVIZI 2023

	<b>IMPEGNI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MONITORAGGIO 2023</b>
<b>UMANIZZAZIONE</b>	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	disponibilità di personale con conoscenza delle lingue maggiormente parlate in zona	Presenza del personale	100%
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante l'accettazione e la visita hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti (questionario di gradimento) b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa.	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) controlli cartelle cliniche	a) 96,00% b) 100%
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami / N° totale dei pazienti	% reclami inferiore 1%	0,1%
<b>TEMPI E ACCESSIBILITA'</b>	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 39 ore settimanali, 2. apertura di sabato pomeriggio (solo Terme), 3. apertura alle 7.00. chiusura dopo le 17 (solo Terme)	a) Disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	a) si b) si
<b>TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg	a) 100% b) 90% c) 70% d) si e) 100%
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) adeguata informativa a disposizione dell'utenza b) presenza di consenso al trattamento dati in sede di accettazione	a) Presenza informativa b) Presenza consenso	a) si b) si